

SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
ONLINE DI KOTA SURAKARTA



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna
Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

BELLA YUSTIKA

NIM : C.100.140.196

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018


HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Absori', followed by a horizontal line.

(Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum


Universitas Muhammadiyah Surakarta


Pada

Hari : Senin

Tanggal : 02 April 2018

Dewan Penguji

Ketua : Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum (.....)

Sekretaris : Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. (.....)

Anggota : Inayah, S.H., M.H. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, S.H., M.H.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bella Yustika

NIM : C.100.140.196

Alamat : Jl. Parkit No.17 Sidomukti Salatiga

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 02 April 2018

Yang membuat pernyataan,



BELLA YUSTIKA

NIM : C.100.140.196

MOTTO

“Allah pencipta langit dan bumi. Apabila Dia hendak menetapkan sesuatu, Dia hanya berkata kepadanya. “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.”

(Al Qur'an Surat Al-Baqarah / 2 : 117)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya kepada penulis.
3. Adikku tersayang yang telah memberi semangat kepada penulis.
4. Keluarga besar yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff/karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan kenangan indah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURAKARTA.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca. Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tulisan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar kedepannya dapat memperbaiki atau menyempurnakan isi tulisan ini agar menjadi lebih baik.

Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya, khususnya :

1. Papa dan mama yang selalu memberikan kasih sayang, doa, serta dukungannya.
2. Adik tersayang atas doa dan semangatnya.
3. Bapak Prof. Dr. Absori, S.H.,M.Hum yang telah membimbing penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, terimakasih ilmu dan bimbingannya selama ini sehingga penulis mendapatkan ilmu yang nantinya dapat diterapkan dalam masyarakat.
5. Staff/karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, terimakasih atas bantuan serta pelayanan yang diberikan selama ini kepada penulis.
6. Mokhamad Mustaqim yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan penulis yang telah memberikan kenangan terindah.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu hukum di Indonesia.

Surakarta, 02 April 2018

Bella Yustika

ABSTRAK

Perpindahan manusia yang semakin kompleks membuat manusia membutuhkan sarana transportasi. Seiring berkembangnya teknologi hadirlah transportasi *online* yang menggunakan aplikasi via *smartphone*. Pengoperasian kendaraan roda dua atau disebut ojek *online* sebagai sarana transportasi umum bertentangan dengan Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Perdebatan terjadi dikalangan masyarakat dan pemerintah mengenai keabsahannya seperti yang terjadi antara pemerintah kota Surakarta dengan *driver* transportasi konvensional. Kemudahan transportasi *online* membuat masyarakat melupakan hal yang penting yakni perlindungannya sebagai konsumen. Pertanggungjawaban dari perusahaan transportasi *online* dan *driver* dipandang masih lemah dan merugikan konsumen. Rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi *online* oleh pemerintah kota Surakarta, bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* di kota Surakarta, dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* dalam terjadi kecelakaan. Tujuannya ialah agar masyarakat mengetahui aturan mengenai keabsahan transportasi *online* dan perlindungan serta pertanggungjawaban kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dan metode kualitatif. Kesimpulannya, Pengaturan transportasi *online* khususnya taksi *online* di kota Surakarta tinggal mengikuti instruksi dari Gubernur Jawa Tengah. Sedangkan ojek *online* tidak diperbolehkan karena belum ada aturannya. Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* di Surakarta sudah baik dan jarang terjadi kasus. Tetapi masyarakat tetap harus waspada. Kejahatan dan kecelakaan bisa terjadi dimanapun dan kapanpun. Jika sudah mengalami kerugian, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban sesuai syarat dan ketentuan kepada perusahaan transportasi *online* dan *driver*.

Kata Kunci : *Transportasi Online, Transportasi Konvensional, Perlindungan Konsumen*

ABSTRACT

The increasingly complex human movement makes people need the means of transportation. As the development of technology comes online transport that uses applications via smartphone. The operation of two-wheeled vehicles or called ojek online as a means of public transportation contrary to the law no.22 of 2009 on traffic and road transport. Debates occurred among the public and the government regarding its validity as happened between the city government of Surakarta with the conventional transport drivers. Ease of online transportation makes people forget the important thing that is protection as a consumer. Accountability of online transport companies and drivers is seen as weak and detrimental to consumers. The formulation of problems that can be taken is how the legal arrangement of online transportation services by the city government of Surakarta, how the consumer protection for users of online transport services in the city of Surakarta, and how the form of accountability provided to users of online transportation services in the event of an accident. The goal is for the public to know the rules about the validity of online transport and protection and accountability to consumers. This research uses empirical juridical and qualitative methods. In conclusion, online transportation arrangements, especially online taxis in Surakarta city just follow the instructions from the governor of Central Java, while online motorcycle taxis are not allowed because there is no regulation. Consumer protection for users of online transport services in Surakarta is good and rare cases. But the public must remain vigilant. Crimes and accidents can happen anywhere and anytime. If it has suffered a loss, the consumer may hold accountable as the terms and conditions to the online transport company and the driver.

Keywords : Online Transport, Conventional Transportation, Consumer Protection

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Kerangka Pemikiran	6
G. Metode Penelitian	6
H. Sistematika Skripsi	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Pengaturan Hukum Jasa Transportasi oleh Pemerintah	
1. Pengertian Transportasi Jalan <i>Online</i>	12
2. Kategori Pengangkutan Menurut Undang-Undang No.22 Tahun 2009	14
3. Kategori Hukum Transportasi Online yang berupa Mobil	17
4. Kedudukan Hukum Transportasi Online yang berupa Sepeda Motor	18
5. Pengaturan Hukum Transportasi Online Menurut Kementrian Perhubungan	21

B. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	27
2. Asas dan Tujuan	34
3. Hak dan Kewajiban	36
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	41
5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	51
BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pengaturan Hukum Jasa Transportasi Online oleh Pemerintah Kota Surakarta.....	61
B. Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Kota Surakarta	71
C. Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan Kepada Pengguna Jasa Transportasi Online dalam Terjadi Kecelakaan.....	82
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	